

Порядок работы с запросами на получение информации
Органа по сертификации интегрированных систем менеджмента
«Центр сертификации систем качества «Интерэкомс»

Настоящий Порядок устанавливает правила приема, регистрации, рассмотрения запросов на получение информации, подготовки и предоставления ответов, а также хранения соответствующих записей в Органе по сертификации интегрированных систем менеджмента «ЦССК «Интерэкомс» (ОС ИСМ «ЦССК «Интерэкомс»).

Порядок разработан в соответствии с пунктом 8.1.2 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1. Требования» с учетом требований к точности предоставляемой информации и защите конфиденциальных сведений.

ОС ИСМ «ЦССК «Интерэкомс» обеспечивает возможность направления запросов любой заинтересованной стороной. Запросы принимаются по доступным каналам связи, в том числе в письменной форме, по электронной почте или иным способом, используемым ОС ИСМ. Предоставление информации, предусмотренной пунктом 8.1.2 указанного стандарта, не ставится в зависимость от статуса заявителя как заказчика сертификации.

Работа с поступившим запросом включает его прием, регистрацию, определение предмета запроса, передачу компетентному работнику, проверку необходимых сведений, подготовку и направление ответа, а также документирование выполненных действий.

ОС ИСМ «ЦССК «Интерэкомс» принимает на себя следующие обязательства:

- регистрировать поступающие запросы с указанием даты получения, предмета запроса, контактных данных заявителя при их наличии, ответственного исполнителя и результата рассмотрения;
- передавать запрос компетентному работнику, располагающему необходимой информацией и полномочиями для подготовки ответа, а при необходимости привлекать других работников ОС ИСМ;
- предоставлять любой заинтересованной стороне по запросу информацию о географических регионах, в которых ОС ИСМ осуществляет свою деятельность;
- предоставлять информацию о текущем статусе выданных сертификатов, включая сведения об их действии, приостановлении, отмене или истечении срока действия, исходя из актуальных записей ОС ИСМ;
- предоставлять информацию о наименовании сертифицированного заказчика, его адресе (город и страна), нормативном документе, на соответствие которому проведена сертификация, и области применения выданного сертификата;

- проверять достоверность и актуальность предоставляемой информации по реестру сертификатов и другим управляемым записям ОС ИСМ; не предоставлять неточные, неполные или вводящие в заблуждение сведения;

- обеспечивать соблюдение требований конфиденциальности и ограничивать раскрытие сведений, не относящихся к информации, подлежащей предоставлению согласно пункту 8.1.2 стандарта, если отсутствуют законные основания для их раскрытия;

- направлять ответ заявителю с использованием доступного и согласованного способа связи в разумный срок, учитывающий характер и объем запрошенной информации;

- документировать содержание запроса, ход его рассмотрения, основания принятых решений, предоставленную информацию, дату и способ отправки ответа, а также сохранять соответствующие записи в системе менеджмента ОС ИСМ.

В исключительных случаях доступ к определённой информации может быть ограничен по просьбе сертифицированного заказчика, например по соображениям безопасности. Такое ограничение должно быть обосновано, документировано и рассмотрено уполномоченным работником ОС ИСМ с учётом требований применимых нормативных документов и законодательства. Ограничение не применяется автоматически ко всем сведениям о заказчике.

Если запрос затрагивает сведения, доступ к которым обоснованно ограничен, ОС ИСМ предоставляет разрешённую к раскрытию часть информации, а при невозможности ее предоставления сообщает заявителю о наличии ограничения без раскрытия защищаемых сведений.

Информация, предусмотренная пунктом 8.1.2 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017, может также предоставляться без предварительного запроса, в том числе путем размещения актуальных сведений на официальном сайте ОС ИСМ или иным доступным способом. При этом должны соблюдаться требования точности, актуальности и конфиденциальности.

По запросу от любой заинтересованной стороны ОС ИСМ предоставляет информацию:

- а) о регионах, в которых данный орган осуществляет свою деятельность;
- б) о статусе выданных сертификатов;
- с) о названии и адресе (город и страна) сертифицированного заказчика, нормативном документе, области применения выданного сертификата.

В исключительных случаях доступ к определённой информации может быть ограничен по просьбе заказчика (например, по соображениям безопасности).

Запросы, содержащие жалобу или апелляцию, рассматриваются согласно установленным в ОС ИСМ процедурам работы с жалобами и апелляциями; при необходимости заявителю разъясняется применимый порядок обращения.

Руководство ОС ИСМ «ЦССК «Интерэкомс» обеспечивает организацию работы с запросами, назначение ответственных работников, контроль полноты и

корректности ответов и сохранность записей. Требования настоящего Порядка доводятся до работников, участвующих в рассмотрении запросов.

Руководитель ОС ИСМ
ЦССК «Интерэкомс»

_____ А.Ю. Тверской

31.08.2026